



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการให้บริการ

ลูกค้าชาวต่างประเทศ



คำนำ

"คู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ" ได้รับอนุญาตจากคุณศุภกร เลิศมงคล ผจก.กฟล.ราชบุรี เมื่อครั้งดำรงตำแหน่ง ผจก.กฟล.หัวหิน ซึ่งที่สำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีชาวต่างประเทศมาติดต่อ ขอใช้บริการเป็นประจำ บางครั้งพนักงานที่ให้บริการประสบปัญหาในการสื่อสาร กับลูกค้า ชาวต่างประเทศ ดังนั้น คุณศุภกรฯ จึงได้รวบรวมคำถามคำตอบที่เกี่ยวกับการบริการของ กฟล. จากประสบการณ์และสภาพพนักงานทั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจาก อาจารย์วารี สอนสุวรรณ อาจารย์ 1 ระดับ 5 โรงเรียนเมืองปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ และ Mr. David Deacon ชาวอังกฤษ ในการแปลเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้ พนักงาน กฟล.หัวหิน ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้พิมพ์เผยแพร่ไปยัง กฟล.อื่นๆ

กองปฏิบัติการการตลาด ฝ่ายการตลาด ได้เล็งเห็นความสำคัญของการใช้ ภาษาอังกฤษในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ให้บริการของ กฟล. จึงได้ติดต่อขออนุญาต จากคุณศุภกรฯ ให้จัดพิมพ์เผยแพร่ไปยัง กฟล.ต่างๆ โดยจะเน้นไปยังจังหวัดที่เป็น แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการที่ประทับใจ และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กองปฏิบัติการการตลาดได้ขอให้พนักงานแผนกฝึกอบรม ต่างประเทศและเทคโนโลยีใหม่ กองฝึกอบรม ปรับปรุงแก้ไข การใช้ศัพท์และสำนวนบางส่วน ให้มีความเหมาะสมและ ชัดเจนยิ่งขึ้น

กองปฏิบัติการการตลาด ฝ่ายการตลาด ขอขอบคุณคุณศุภกร เลิศมงคล ผจก.กฟล.ราชบุรี ที่อนุญาตให้นำมาจัดพิมพ์เผยแพร่ไปยัง กฟล. ต่างๆ รวมทั้งผู้ที่ได้ ให้ความร่วมมือในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเพื่อนพนักงาน กฟล. ในการใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ ที่ประทับใจต่อไป

กองปฏิบัติการการตลาด ฝ่ายการตลาด

ม.ย. 2548

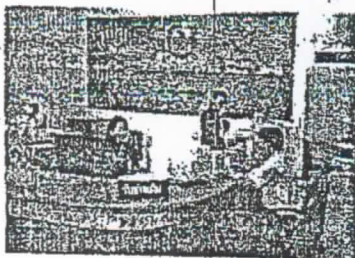
สารบัญ

หมวด	หน้า
ข้อความที่ใช้ในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้า	1
หลักฐานที่ใช้ในการขอติดตั้งมิเตอร์	2
หลักฐานที่ใช้ในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์	2
หลักฐานในการเลิกใช้ไฟฟ้า ลดขนาดมิเตอร์ เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	3
หลักฐานที่ใช้ในการขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ	3
หลักฐานที่ใช้ในการขอขยายเขตแรงสูง หม้อแปลง	4
ลูกค้ามาแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่สำนักงาน	5
ลูกค้าโทรศัพท์แจ้งเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	6
ลูกค้าโทรศัพท์สอบถามเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	7
ลูกค้าติดต่อที่สำนักงาน / ขอพบผู้จัดการ	8
ลูกค้าโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการติดต่อขอมิเตอร์	8
ลูกค้าซักถามเรื่องการถูกตัดมิเตอร์ 1	9
ลูกค้าซักถามเรื่องการถูกตัดมิเตอร์ 2	9
ลูกค้าชำระค่าไฟ แนะนำให้หยิบบัตรคิวและนั่งรอสักคร	10
ลูกค้าชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงาน	11
แนะนำลูกค้าเรื่องการชำระเงินผ่านธนาคาร	12
การตรวจสอบหน่วยควไฟฟ้า ลูกค้าสอบถามเรื่องค่าไฟแพง	13
ลูกค้าติดต่อขอติดตั้งหม้อแปลง	14
ลูกค้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ติดต่อขอมิเตอร์ใหม่	17
การบริการหลังการขาย	19

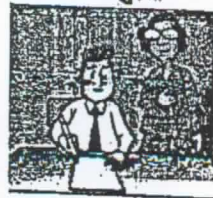


ข้อความที่ใช้ในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้า

The Regular Expressions of Electricity Application/Request

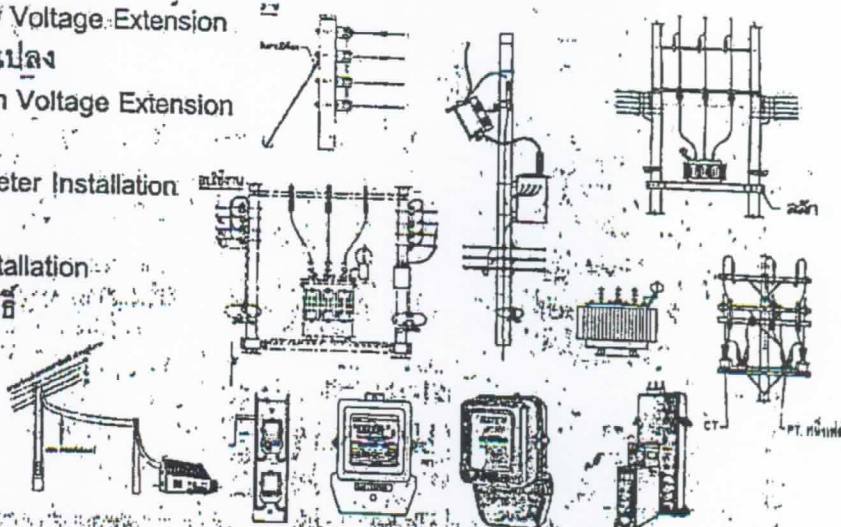


- ขอติดตั้งมิเตอร์
Meter Installation Application / Request
- ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์
Meter Upgrade Application/Request (หรือ) Meter Capacity Increment Application/Request
- ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า, ลดขนาดมิเตอร์, เปลี่ยนชื่อ



Application / Request for Electricity Disconnection, Meter Downgrade, Customer Rename

- ขอสายเขตแรงต่ำ
Application / Request for Low Voltage Extension
- ขอสายเขตแรงสูง, ขอหม้อแปลง
Application / Request for High Voltage Extension
- ราคามิเตอร์ติดตั้งใหม่
Fee for Initial / First / New Meter Installation
- ราคามิเตอร์ติดตั้งชั่วคราว
Fee for Temporary Meter Installation
- การเรียกเก็บเงินค่าละเมิดสิทธิ์
Electricity Infringement Fine
- ขนาดสายเมน
Main Line Capacity



หากมีข้อสงสัยหรือขัดข้องประการใด กรุณาติดต่อได้ที่แผนกบริการลูกค้า

If you have any inquiries or need clarification, please do not hesitate to contact our Customer Service Section.

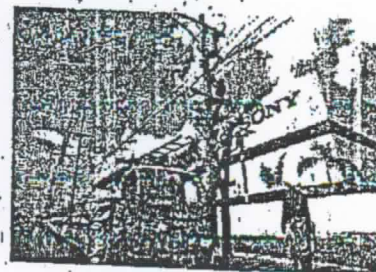
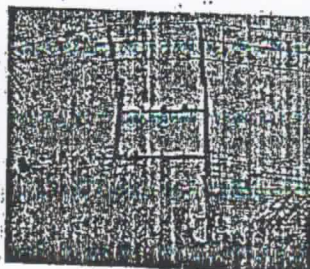
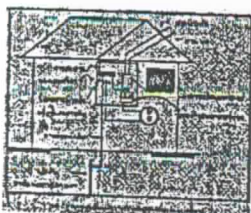
กรณีข้อสงสัย

ส่วนที่รับผิดชอบด้านเทคนิคการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



คู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ

1





Provincial Electricity Authority

หลักฐานที่ใช้ในการขอติดตั้งมิเตอร์

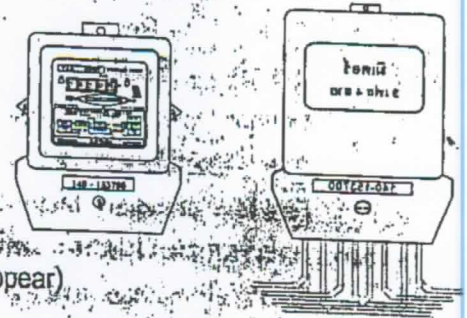
Documents for Meter Installation Application / Request

1. สำเนาบัตรประชาชน A copy of I.D. card (Identification Card)
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่ออยู่ A copy of resident registration certificate (หรือ) A copy of permanent resident certificate
3. สำเนาทะเบียนบ้านที่จะติดตั้งมิเตอร์ A copy of resident registration certificate for meter installation application
4. หนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์ 10 บาท Power of attorney with a 10-baht stamp duty
5. หนังสือสัญญาเช่าบ้าน (กรณีเช่าบ้าน) House rental contract (if any)
6. รับรองสำเนาถูกต้อง Approved signature in all copies

หลักฐานที่ใช้ในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์

Documents for Meter Upgrade Application / Request

1. ใบเสร็จค่าไฟฟ้า Electricity bill / receipt
2. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่เจ้าของบ้านไม่มาขอเอง) Power of Attorney Letter (if the house owner doesn't appear)
 - 2.1 สำเนาบัตรประชาชน (ผู้รับ-ผู้มอบอำนาจ) A copy of I.D. card (appointed person as your attorney-authorized person)
 - 2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้รับ-ผู้มอบอำนาจ) A copy of resident registration certificate (appointed person as your attorney-authorized person)
 - 2.3 ติดอากรแสตมป์ 10 บาท A 10-baht stamp duty



2

คู่มือการให้บริการลูกค้าชาวต่างประเทศ

